Cahier de références

pour la conception,

la réalisation

et l'exploitation

des gares routières

d'Ile-de-France

REGION ILE-DE-FRANCE

STP

Avant-propos

Le développement de la multimodalité est un facteur majeur de promotion des transports collectifs. C'est la raison pour laquelle il apparaît indispensable aujourd'hui au STP et au Conseil Régional d'Ile-de-France de définir et réaliser de véritables pôles d'échanges, intégrés, structurés et d'un haut niveau de qualité.

Notre volonté clairement exprimée est de rendre les pôles d'échanges plus accueillants pour les voyageurs, pour qui l'organisation des lieux de correspondance constitue souvent un maillon faible de la chaîne de transport. Notre action veut également répondre au souci des collectivités territoriales de "mieux faire fonctionner la ville" et d'améliorer l'urbanisme notamment au voisinage des gares. Les pôles d'échanges peuvent jouer un rôle important dans l'organisation urbaine, être zones de commerces et de vie locale c'est-à-dire des lieux bien intégrés à la ville.

Les lieux d'échanges ont à mieux prendre en compte tous les modes de transport aussi bien collectifs qu'individuels, pour faire co-exister en toute harmonie le piéton et la voiture, le deux-roues, le taxi et le transport collectif. Les gares routières et les parcs relais sont des équipements qui, mieux intégrés dans les gares ferroviaires, contribuent de façon essentielle au fonctionnement des pôles d'échanges.

Il est primordial de clairement identifier les logiques d'intervention des différents acteurs qu'ils soient collectivités territoriales, transporteurs, maîtres d'œuvre ou gestionnaires. Et cela à toutes les étapes des projets de gares routières ou de parcs relais : analyse des besoins, conception technique, organisationnelle et fonctionnelle, montage financier et juridique, organisation de l'exploitation.

C'est pourquoi le STP et le Conseil Régional d'Ile-de-France ont pris l'initiative d'établir, en liaison avec les partenaires concernés, deux documents intitulés "cahier de références pour la conception, la réalisation et l'exploitation" des gares routières d'une part, des parcs relais d'autre part.

Ces documents aideront les Maîtres d'Ouvrage à s'engager dans une démarche cohérente afin d'apporter le maximum de garantie quant à la qualité des équipements qui seront mis en place.

Pour les guider dans cette démarche, chaque cahier de références comprend :
- un document d'orientation
- des annexes de références techniques, à caractère réglementaire ou opérationnel
- des "fiches qualité" qui détaillent les principaux facteurs clés de succès

L'application concrète par le Maître d'Ouvrage de la démarche que nous préconisons est une condition d'attribution des financements par le STP et le Conseil Régional d'Ile-de-France.

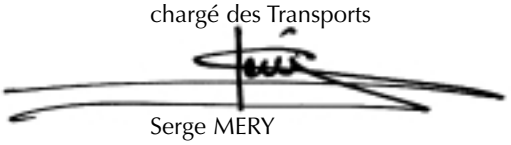
Ces nouveaux cahiers de références poursuivent la démarche qui a présidé aux publications déjà réalisées par le STP et le Conseil Régional. Elles concernaient la conception des points d'arrêt d'autobus, l'information multimodale dans les pôles d'échanges et la mise en place d'autobus à plancher bas.

La publication de ces cahiers de références nous paraît particulièrement opportune, au moment où s'engage l'élaboration du Plan de Déplacement Urbain d'Ile-de-France. Celui-ci fait en effet une large place à l'amélioration de la conception et du fonctionnement des pôles d'échanges, éléments importants de la qualité des transports publics et donc de l'évolution des comportements en faveur des modes de déplacement alternatifs à la voiture particulière.

Le Vice-Président délégué du STP

Georges DOBIAS

Le Vice-Président du CRIF
chargé des Transports



Serge MERY

Sommaire

Une démarche axée vers la qualité

- Une volonté affirmée de qualité pour les gares routières d'Ile-de-France 3
- Destination et utilisation du document 3
- Des chapitres correspondant à des étapes d'études indispensables 5
- Une politique multimodale efficace et cohérente 6
- Un pôle d'échanges pour tous les modes 7
- Des Maîtres d'Ouvrage publics qui s'engagent 8
- Pourquoi une gare routière ? Des motivations multiples 9
- La gare routière doit correspondre à un besoin 10
- Des études préalables indispensables 12
- Une exigence de qualité 13
- Une gare routière, ça se signale 14
- Cerner le coût de la construction 16
- Bien étudier le montage financier 18
- Agrémenter l'équipement et l'intégrer dans son environnement 19
- Validation du projet et maintien de la qualité 20

Annexes

- **Mode d'emploi des tableaux qualité** 22
- **Annexe 1 :** bases de dimensionnement application aux sites de comparaison 23
- **Annexe 2 :** intervenants et cadre juridique 24
- **Annexe 3 :** organisation technique de l'exploitation 25
- **Annexe 4 :** conception architecturale 26
- **Annexe 5 :** sécurité 28
  application à la validation du projet au regard de la sécurité 29
- **Annexe 6 :** balisage des cheminements primaires 31
- **Annexe 7 :** conception de l'information 32
- **Annexe 8 :** organisation de la maintenance 33

Sommaire

Fiches qualité

- **Fiche qualité 1** : identification des intervenants
- **Fiche qualité 2** : choix des sites
- **Fiche qualité 3** : classification des gares routières
- **Fiche qualité 4** : bien dimensionner la gare routière
- **Fiche qualité 5** : intégration des gares routières dans le pôle d'échanges
- **Fiche qualité 6** : intégration à l'environnement
- **Fiche qualité 7** : la sécurité : un impératif
- **Fiche qualité 8** : promouvoir la gare routière
- **Fiche qualité 9** : les subventions
- **Fiche qualité 10** : dossier type de demande de subvention

Une démarche axée vers la qualité

Une volonté affirmée de qualité pour les gares routières d'Ile-de-France

Augmenter la qualité globale des gares routières d'Ile-de-France correspond à une priorité du STP et du Conseil Régional. L'objectif recherché est une amélioration du cadre de vie dans nos villes. Il est directement en relation avec un développement des réseaux, une plus grande efficacité et un meilleur service aux clients des transports publics.

C'est pourquoi le STP et le Conseil Régional joignent leurs efforts pour apporter, en échange de réalisations de qualité, efficaces et fonctionnelles, des aides aux Maîtres d'Ouvrage des gares routières.
La réflexion préalable, qualitative et globale nécessaire à mettre en œuvre pour réaliser avec succès des gares routières, est décrite ci-après. Ces recommandations correspondent à des éléments indispensables du dossier de financement des gares routières d'Ile-de-France.

Destination et utilisation du document

Ce document apporte des réponses aux questions que doit se poser un Maître d'Ouvrage, depuis l'idée de réaliser un nouvel équipement jusqu'à la signature de la convention d'exploitation.

Il se veut un outil d'aide à la conception des gares routières situées près des gares SNCF, RER, ou des stations de métro. La relation à des modes en site propre est à traiter spécifiquement. Pour une gare routière autonome, la majorité des recommandations reste vraie.

Il est destiné aux Maîtres d'Ouvrage publics et à leurs partenaires, qui ont à concevoir, réaliser et exploiter les gares routières.

Ce document offre une assistance pour la conception des gares routières qui doivent apporter une réponse adaptée aux exigences des clients tout en satisfaisant aux préoccupations d'intégration à l'urbanisme local et à la recherche de l'optimum économique.

Sa présentation s'articule autour des 3 chapitres :

- **une démarche axée vers la qualité**
  Développée dans la première partie du document, elle enchaîne chronologiquement les étapes indispensables à toute étude de création de gares routières.

- **des annexes techniques**
  Pour le montage juridique et par ses références bibliographiques, elles facilitent les choix et sensibilisent les Maîtres d'Ouvrage à la gestion de leur futur équipement.

- **des fiches qualité thématiques**
  Conseils, objectifs, contraintes, dimensionnements... sont exposés succinctement, avec pour but l'amélioration de la conception et des prestations des gares routières ainsi que la constitution des dossiers de demande de subvention.

Des chapitres correspondant à des étapes d'études indispensables

Le Maître d'Ouvrage va devoir suivre ces étapes lors de sa réflexion sur le futur équipement.

Les différents chapitres suivent une logique qui devrait être celle de tout Maître d'Ouvrage souhaitant construire ou agrandir une gare routière.

- **un contexte : les pôles d'échanges**
  Il s'agit de concevoir une politique qualitative de déplacements multimodale recherchant les ruptures de charge les plus efficaces pour les Franciliens et capable de favoriser l'usage de transports publics, à partir d'un rabattement des clients des transports publics et des automobilistes sur les gares.

- **analyse des besoins et définition d'un programme**
  L'étude de marché et du réseau est indispensable. Elle constitue l'élément clé de la décision de réaliser une gare routière. Elle répond aux questions "pour qui ?" et "pourquoi une gare routière ?". Elle permet de dimensionner l'équipement et d'établir sa programmation.

- **conception technique, organisationnelle et fonctionnelle**
  Le Maître d'Ouvrage doit ensuite trouver des réponses aux volets technique et fonctionnel. "Comment ?". Avec ces partenaires, il recherche la meilleure conception et l'optimum pour son ouvrage.

- **montage financier et juridique**
  Le présent document comporte des éléments de réponse aux volets financier, puis juridique : "Pour quels coûts et avec qui ?". Le niveau de service et les coûts d'exploitation font partie des éléments d'analyse du montage.

- **convention d'exploitation**
  Passée entre le Maître d'Ouvrage, le gestionnaire et les transporteurs, elle formule les obligations financières et juridiques de chacun.

- **éléments du dossier de subvention auprès du STP et de la Région**
  La démarche qualitative préconisée donne au Maître d'Ouvrage les éléments pour réaliser l'étude de son dossier.

- **annexes réglementaires et opérationnelles**
  C'est un recueil d'éléments administratifs et juridiques indispensables.

- **fiches qualité**
  Par thème, c'est une aide à la conception des gares routières.

Une politique multimodale efficace et cohérente

Le voyageur a le choix entre plusieurs modes de transport. Ils sont plus ou moins efficaces par rapport aux critères personnels du client. C'est lui qui choisit, combine, finance sa solution, prend le risque de son effort… Le rôle des pouvoirs publics est de lui offrir les possibilités de véritables choix.

Pour que la fréquentation des transports publics soit maximale et pour qu'elle soit qualitativement reliée aux autres modes de déplacement, la solution consiste à réaliser des pôles d'échanges capables d'offrir un véritable service.

Les efforts des pouvoirs publics, destinés à améliorer l'offre en transport et à apporter des réponses aux déplacements des Franciliens, passent par des investissements et des stratégies destinés à accroître la qualité des services apportés, la cohérence et les complémentarités entre les divers modes de déplacement.

Une gare routière correspond à la zone d'échange réservée à l'arrêt des autobus et des autocars se rabattant sur le transport ferré origine de l'attractivité. L'espace de relation et de liaison entre la gare SNCF ou RER et la gare routière est un lieu privilégié de fonctionnement intégré à l'étude et à la conception du nouvel équipement.

Les gares routières sont destinées à accueillir les lignes publiques de transport public qui assurent les services réguliers. L'accueil d'autres services par autobus et autocars (transports spéciaux ou de personnels, services occasionnels) peut y être aussi organisé par des emplacements spécifiques mais les transports réguliers restent toujours prioritaires.

Elles servent à faciliter les correspondances, par quatre voies d'action :

- **réduire les distances entre modes**
- **fiabiliser les correspondances**
- **actualiser l'information (statique et dynamique)**
- **prendre en compte toutes les catégories de clientèle, y compris les personnes à mobilité réduite**

L'organisation et les moyens à mettre en œuvre pour répondre à ces objectifs sont liés au trafic de chaque gare routière.

Un pôle d'échanges pour tous les modes

Dans la réalisation fonctionnelle d'un pôle d'échanges, le traitement qualitatif des attentes de tous les clients des modes de transport est un gage d'efficacité et de succès. La future gare routière doit donc s'étudier dans ce contexte.

Un pôle d'échanges regroupe le plus grand nombre de modes de déplacement. Il cherche ainsi à garantir des transferts de l'un vers l'autre. Il est difficile de prévoir l'option de l'usager, mais l'aménageur doit concevoir des nœuds fonctionnels capables d'offrir les possibilités de rupture de charge les plus rapides. C'est dans ce contexte que le STP et le Conseil Régional encouragent l'implantation et la réalisation de gares routières et des Parcs Relais.

Dans un pôle d'échanges, outre les transports en commun de surface et/ou le(s) mode(s) de transport à l'origine de la réalisation de l'équipement (SNCF, RER ou métro), les modes de rabattement à prendre en compte sont :

- **la marche à pied**
  Souvent en provenance des quartiers environnants. C'est le mode commun à toutes les ruptures de charge. Il a de fortes exigences en matière de distance et de sécurité.

- **les deux-roues**
  Motorisés ou non. Ils posent des problèmes de stationnement et de surveillance. Ils sont à intégrer dans la réalisation des pôles d'échanges.

- **la dépose rapide et la reprise**
  Pour les passagers, non conducteurs, en rabattement à la gare, prendre les transports publics peut constituer une alternative concurrente. Le traitement de la reprise ne doit pas être oublié. Les automobilistes arrivent à l'avance et stationnent souvent juste devant la sortie de la gare.

- **les taxis**
  Il faut bien en évaluer le nombre en attente et leur donner l'espace qu'ils méritent.

- **la voiture particulière**
  L'automobiliste se rabattant sur le pôle d'échanges doit être pris en compte. Un document comparable à celui-là relatif aux "Parcs Relais" est disponible.

Dans un pôle d'échanges, la priorité est à donner aux correspondances entre les différents modes de transports publics. Cette priorité se retrouve dans les recommandations techniques du présent document.

Des Maîtres d'Ouvrage publics qui s'engagent

Le Maître d'Ouvrage peut déléguer la conception, la réalisation et l'exploitation de l'équipement mais il restera toujours responsable de l'ensemble. La gare routière mérite d'être une opération intercommunale. Elle en sortira valorisée.

Dans le cadre de leurs objectifs prioritaires visant à inciter les Franciliens à utiliser les transports publics, le STP et le Conseil Régional attribuent des subventions destinées à la réalisation des gares routières aux seuls Maîtres d'Ouvrage publics.

Ce sont :

- **des collectivités locales** (département, commune, groupement ou syndicat)
- **des entreprises publiques de transport** (SNCF, RATP...)
- plus rarement **un établissement public d'aménagement**

Le Maître d'Ouvrage assure les risques de financement et d'exploitation. Les partenaires, après accord sur la démarche qualitative et les justifications de la gare routière, signent une convention d'exploitation. Elle formule les obligations qu'ils devront appliquer ou faire appliquer dans la gestion de l'équipement.

Le Maître d'Ouvrage gagne à rechercher le partenariat avec les collectivités intéressées par l'équipement. De même que pour un Parc Relais, pour une ligne ou un réseau, plusieurs communes peuvent s'accorder sur une politique d'ensemble. C'est une bonne façon de partager et de valoriser l'investissement. Il faut, en effet, éviter les risques de stratégies concurrentielles entre communes proches d'une même gare.

Pourquoi une gare routière ? Des motivations multiples

Pour un décideur local, une gare routière constitue une opportunité pour retenir une stratégie de déplacement efficace et un urbanisme structurant.

La réalisation d'une gare routière, pour un Maître d'Ouvrage, est l'opportunité de concrétiser :

- **un choix politique et/ou stratégique visant à encourager l'utilisation de tous les modes de transports publics de préférence à la voiture particulière**

- **une volonté structurante d'aménager un pôle d'échanges**
  Il valorise l'ensemble de l'accessibilité à la gare et facilite le fonctionnement du nœud de transports.

- **un souhait de renforcer les activités d'un quartier**
  Grâce à la gare routière et à la qualité d'attractivité du réseau, le complexe réalisé valorise le quartier et le pôle urbain ainsi renforcé.

La gare routière doit correspondre à un besoin

L'étude de marché et de besoins définit le dimensionnement. Elle précède donc les études techniques par l'élaboration, en concertation, d'un programme.

L'étude de marché et de besoins est indispensable. C'est par elle que le Maître d'Ouvrage cherche une réponse à l'adéquation : nombre de bus et origine des passagers / besoins de la future gare routière.

Pour qu'une gare routière ait une réelle efficacité il faut quantifier, grâce à l'étude de besoins à court et moyen termes, le nombre de quais nécessaires. C'est une recherche d'optimisation. Elle permet d'analyser la future clientèle susceptible de l'utiliser.

L'étude de marché et de besoins aide à bien choisir le dimensionnement et le niveau de service à retenir pour l'équipement. Elle a donc des conséquences importantes sur le cahier des charges et les coûts d'exploitation.
Elle doit analyser :

- **l'attractivité du site**
  Elle est fonction de la qualité de l'offre du transport public ferré, de l'accessibilité par le réseau de transport public à la gare, de la distance de correspondance entre les modes, de la sécurité, du niveau fonctionnel offert.

- **le nombre de clients potentiels et leurs motivations**
  Il faut recenser les clients existants et potentiels prêts à utiliser le réseau de transport public. Les clients d'une nouvelle gare routière proviennent :

  - **des clients actuels des transports publics.** A partir de comptages, une première détermination est possible.
  - **de l'étude du réseau et du service rendu actuel.** L'interview et la concertation avec les transporteurs permettent aussi d'approcher les besoins et d'en dégager les potentialités.
  - **des restructurations ou extensions possibles du réseau.** A partir des études et de l'efficacité du nouvel équipement, il est aussi possible de projeter une modification du réseau capable d'augmenter la clientèle.
  - **des automobilistes qui se rabattent déjà sur la gare.** L'analyse par enquête de l'origine des automobilistes en stationnement aide à quantifier la réponse. Cette enquête oriente aussi la stratégie de structuration du réseau.
  - **des automobilistes qui se servent de leur véhicule pour la totalité de leurs déplacements.** Ils sont difficiles à cerner. Leur nombre est évalué en fonction de la saturation des axes routiers.
  - **des clients d'un autre mode de rabattement.** L'étude doit intégrer celle des autres offres.

- **la capacité optimale**
  Elle est fonction des critères précédents. Elle joue aussi en fonction du réseau et de son exploitation. Il est important de bien quantifier l'équipement car plusieurs variables rentrent en jeu : le nombre de clients existants

ou potentiels, la nature du réseau (lignes, fréquence, fonctionnement). **La consultation puis la concertation avec les transporteurs présents sur le site sont indispensables.**

- **il est souhaitable de projeter dans le temps ces études**
  En effet, la gare routière a une longue durée de vie et l'environnement de la gare peut changer : nouveau réseau, nouvelles lignes, nouveaux modes…

La classification de la gare routière propose une mesure de sa "taille" en termes de trafics supportés et de fréquentation, à laquelle est associé un objectif de niveau d'équipement :

- **dimension des surfaces**
- **nombre de points de vente des titres**
- **type d'information (statique ou dynamique)**
- **dimension des locaux techniques d'exploitation**
- **dimension des sanitaires publics**

Pour le dimensionnement de la gare, se reporter à la fiche qualité n° 3 traitant des classifications.

Des études préalables indispensables

Décider de la création ou de l'extension d'une gare routière est lié à la conception d'exploitation des lignes de transports publics et de leur efficacité.

Il faut procéder à un recueil des données de trafic et de fonctionnement des services existants pour l'ensemble du réseau concerné par la gare routière.

Les paramètres à évaluer concernent :

- le nombre de lignes d'autobus, traversantes et en terminus
- le nombre total de bus à l'heure de pointe, détaillé par ligne
- le nombre de voyageurs en correspondance à l'heure de pointe, distingué entre abonnés et non-abonnés
- le nombre maximum de conducteurs en attente simultanément
- le nombre de transporteurs concernés

On relèvera les sources de chacune de ces données : moyens d'évaluation (comptages, enquêtes…) et organismes (transporteurs, services techniques, prestataires de services…).

Une exigence de qualité

Le succès de l'équipement dépend de sa conception organisationnelle et fonctionnelle, et du niveau de service offert.

Des mesures particulières pour chaque configuration de gare routière

Le choix du type d'ouvrage est d'abord lié aux contraintes foncières et économiques. Il correspond à une recherche de la distance minimale entre l'accès aux quais du réseau ferré et ceux de la gare routière. Chaque configuration d'équipement suit des recommandations qui lui sont propres.

Optimiser l'organisation spatiale

Le matériel roulant doit, sans contrainte, déposer les clients et les prendre en charge. La circulation est facilitée par un bon fonctionnement des voies, sans toutefois diluer les pistes pour limiter :

- les distances à parcourir à pied par le client
- le coût de mise en œuvre des voiries lourdes
- Il faut noter que l'organisation spatiale peut, selon l'optimisation du déroulement des circuits des autobus et des autocars (dépose des clients, lieu d'attente, prise en charge des clients), influer sur les coûts d'exploitation.

Concevoir dès l'origine du projet l'objectif de sécurité.

Bien dimensionner la gare routière

Le bon projet n'est pas trop largement dimensionné pour rechercher un coût de construction économique, mais il est suffisamment confortable pour les manœuvres des autobus ou des autocars et la circulation des piétons.

La gare routière doit impérativement :

- **être d'un accès facile depuis l'extérieur :** localisation de l'équipement et conception des accès pour les véhicules et pour les clients
- **permettre de trouver aisément son quai :** simplicité et lisibilité des cheminements piétons intérieurs
- **être dimensionnée pour la sécurité** et le confort des clients et des véhicules

La sécurité est une obligation

Les gares routières doivent offrir un maximum de sécurité pour les clients et les conducteurs.
Configuration et éclairement, visibilité et transparence, surveillance et recherche d'une bonne fréquentation sont des éléments déterminants de la sécurité. Une gare bien contrôlée est une gare mieux gérée et plus sûre. Il faut penser accès et surveillance. La multiplicité des issues est un défaut majeur en termes de sécurité.

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Le domaine de la gare routière doit être accessible aux personnes à mobilité réduite. Cette obligation commence dès l'entrée dans la gare routière. On veillera également à ce que les liaisons avec les autres modes le soient aussi*.

Le confort renforce l'attractivité

Un bon éclairage, tout en étant un élément très rassurant, est un critère très sensible du confort.
La durabilité des matériaux et des prestations conditionne la qualité du service dans le temps et se retrouve rentable au niveau du coût d'exploitation.

Donner une identité et une image de marque à la gare

Pour façonner cette identité, les équipements à prendre en compte sont :

- **l'architecture**
- **la signalisation**
- **l'éclairage**
- **le mobilier de confort** (bancs, corbeilles, points phones, distributeurs de boissons, sanitaires…)
- **le mobilier de protection** (borne alarme, abris, auvents, bornes de sols…)
- **le mobilier d'animation** (écrans vidéos, vitrines, fontaines…)
- **le mobilier support d'information** (plans, horaires…)
- **les revêtements de sol** (non bruyants, non glissants…)
- **les espaces verts aménagés** proches de la gare

Une gare routière, ça se signale

Le client piéton, une fois dans la gare routière, doit être informé et guidé. Pour chaque cheminement il faut mettre en évidence chaque point d'incertitude et installer une signalisation claire, en assurant l'exhaustivité, la continuité et la pertinence de l'information. La redondance d'information n'est pas à éliminer : le client doit pouvoir à tout instant vérifier qu'il est bien sur le bon itinéraire.

L'intégration au pôle d'échanges est indispensable

Les échanges entre les différents modes de transport et les liaisons à la gare doivent être de bonne qualité, respecter les conditions de sécurité, être visibles et bien signalés. Tout en gardant la qualité des autres rabattements sur la gare, la priorité d'accès et d'implantation de la gare routière est un élément fort du pôle d'échanges.

** Référence : document STP "Cadre et procédure pour l'application au secteur des transports collectifs d'Ile-de-France des dispositions législatives et réglementaires en faveur du développement de l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements et installations recevant du public."*

Il faut faire la promotion de la gare routière

Mettre en œuvre une stratégie d'information sur la future réalisation, l'ouverture et l'existence de la gare routière aident à augmenter et maintenir le taux d'utilisation de l'équipement.

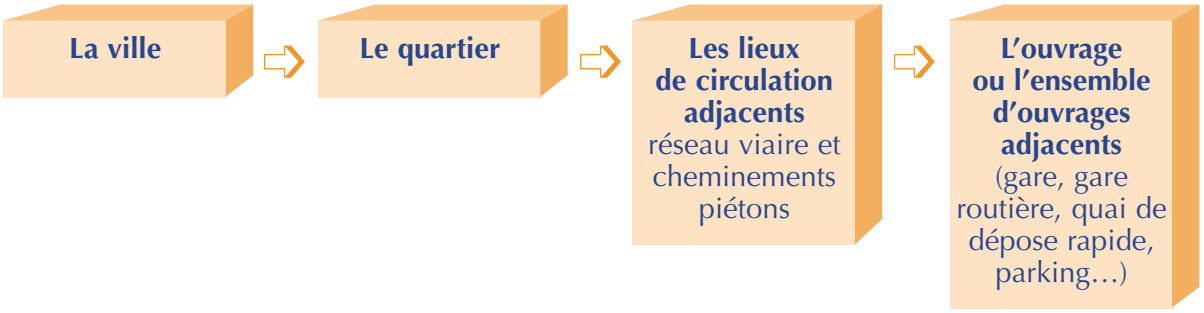
Les objectifs de la signalisation

La gare routière est un lieu d'échanges multiples dans lequel le voyageur en correspondance entre deux modes de transport doit se repérer très rapidement.
La signalisation a donc pour objectif de structurer l'espace, de sécuriser le client par des repères, de le guider dans son cheminement, de l'informer de manière à lui permettre de faire son choix de déplacements, et de fiabiliser les correspondances.

Mettre en œuvre la signalisation

Il faut lister les modes de transport en présence sur le site : marche à pied, deux-roues, voitures, modes ferrés (train, RER, métro), autobus/autocars… puis hiérarchiser et repérer de manière exhaustive les points d'incertitude que va rencontrer chaque catégorie de client (piétons, automobilistes) en approchant de la gare routière.

Le schéma ci-après structure la conception de la signalétique :


La ville
Le quartier
Les lieux de circulation adjacents
réseau viaire et cheminements piétons
L'ouvrage ou l'ensemble d'ouvrages adjacents
(gare, gare routière, quai de dépose rapide, parking…)

La conception de l'information s'appuiera sur deux ouvrages de références édités par le STP et la RIF : le cahier des charges pour la mise en place d'une information multimodale des voyageurs en région Ile-de-France et le cahier de références pour l'implantation d'un point d'arrêt bus en Ile-de-France.

Une bonne information doit assurer deux fonctions obligatoires

- **le guidage**
  Il permet de sélectionner les flux et de guider le voyageur dans son cheminement. Il utilise systématiquement et exclusivement les logotypes préconisés par le STP et la région Ile-de-France.

- **l'information statique**
  Elle permet l'exhaustivité de l'information (plans, horaires…). Ses supports sont les poteaux, abribus, cadres d'affichage, et éventuellement les bornes interactives ou un kiosque d'information recommandé dans les gares routières d'une certaine importance, afin de répondre efficacement aux demandes des clients.

L'information dynamique est aussi vivement recommandée. Elle assure la continuité et l'actualisation de l'information en temps réel pour :

- **le client,** permettant de le rassurer en lui confirmant l'information (prochain départ, destination, heure, ligne, quai)
- **l'exploitant de la gare routière,** lui permettant de fiabiliser la qualité des correspondances (prochaine arrivée en provenance de…)

Les supports sont les panneaux ou écrans à affichage électronique, dont l'actualisation est pilotée par un système spécifique. Le matériel de signalisation doit :

- **offrir des qualités de résistance au vandalisme**
- **pouvoir être entretenu et maintenu régulièrement**
- **participer à l'esthétique**
- **faciliter le fonctionnement**

Cerner le coût de la construction

Préciser les caractéristiques architecturales et définir un niveau de service permettent d'évaluer l'investissement.

Pour étayer un argumentaire et aider qualitativement à la décision, il faut connaître rapidement l'ordre de grandeur des investissements. Les choix techniques, sans être complètement approfondis, déterminent des coûts de construction indispensables à évaluer.

Il existe trois grands types d'organisation des quais des gares routières, qui sont illustrés sur la fiche qualité n° 4 :

- **les quais linéaires**
  Cette technique est très fréquemment utilisée en milieu urbain dense pour les lignes à forte fréquence mais en petit nombre (2 ou 3 terminus).

- **les quais en îlots indépendants**
  Cette technique est fréquemment utilisée pour de gros pôles d'échanges urbains. Elle est souple d'utilisation, nécessite peu de surface et les manœuvres d'entrée et de sortie sont aisées et indépendantes. Cette organisation présente l'inconvénient de ne pas pouvoir canaliser le flux piéton.

- **les quais à redans**
  Cette technique est moins utilisée. C'est un bon compromis qui permet de regrouper tous les quais et ainsi de canaliser les piétons sans augmenter les surfaces et les distances. Les manœuvres sont plus lentes, cette organisation n'est adaptée que pour les terminus des grandes gares routières. Mais cette disposition, parfois nécessaire, peut être une forte contrainte en cas de changement de matériel – passage à des bus articulés en particulier.

Pour les quais en alvéoles, la technique, anciennement pratiquée en transport interurbain de province, nécessite une marche arrière des autobus. Elle est donc exclue pour les gares routières en Ile-de-France.

Choisir entre ces solutions, lorsque deux ou trois d'entre elles sont possibles sur un même site, nécessite une étude fonctionnelle et qualitative.
L'étude préalable de l'insertion urbaine et architecturale de l'ouvrage est indispensable. Ces choix déterminent la typologie de l'ouvrage, donc les coûts de la construction et le foncier nécessaire.

L'accessibilité locale, le dimensionnement des quais et des circulations, la sécurité, le niveau de confort pour le client et les conducteurs, la signalétique définissent un niveau de service. Ils influencent fortement les coûts de réalisation.
Le niveau de service est un élément très important de l'attractivité et de la fidélisation des clients.

Les composants architecturaux doivent correspondre à l'image de marque globale que l'on souhaite donner à l'aménagement. Ils s'adaptent aux contraintes d'exploitation et s'intègrent à l'ensemble urbain dans lequel il se situe.
C'est la conjugaison des composants architecturaux qui crée l'ambiance d'un site et qui crée un lieu intégré à la ville (continuité des trottoirs et des voies), sécurisant et animé.

Deux composantes accompagnent l'architecture de cheminement :

- **les matières (matériaux et aspects) et les formes (design et harmonie)**
  Il est recommandé de ne choisir que des matériaux connus et éprouvés. Quant aux formes, leur ergonomie doit être adaptée au trafic et au vandalisme. L'ensemble des choix doit être en harmonie avec l'existant ou les projets environnants et pour certains éléments comme la signalétique, en continuité avec les autres quartiers de la ville.

- **la lumière (naturelle ou artificielle) et la chromatique (couleurs et intensité visuelle)**
  Les choix faits sur la lumière doivent permettent d'accompagner l'utilisateur dans ses cheminements en lui donnant le sentiment de sécurité satisfaisant, et en évitant les risques d'éblouissement. La chromatique ne doit pas être agressive, c'est une aide au repère et au cheminement.

Bien étudier le montage financier

Le montage financier de l'opération est indispensable pour préparer le dossier de subvention, toutes les études doivent y figurer.

Pour financer son investissement, le Maître d'Ouvrage a accès à :

- **ses fonds propres et/ou à des emprunts**
- **des subventions accordées par le STP et le Conseil Régional**
- **des financements complémentaires.** Selon la localisation de la gare routière, des commerces et des services sont possibles, des supports publicitaires peuvent être intégrés à l'ouvrage. Ces compléments commerciaux peuvent aider à équilibrer le bilan financier de l'opération et ses coûts de gestion.

Des subventions pour l'investissement sont accordées par le STP et le Conseil Régional au Maître d'Ouvrage. Ces mesures d'aide sont applicables à la totalité de la région Ile-de-France (fiche qualité n° 9).

Les différents intervenants susceptibles de participer à l'élaboration du projet doivent être répertoriés, en précisant leurs fonctions respectives, leurs responsabilités et le cadre juridique dans lequel ils interviennent.

L'utilisation du tableau "intervenants et cadre juridique" proposé en annexe permet de "pointer" successivement chaque fonction prévue. Ainsi, le Maître d'Ouvrage :

- s'assure qu'il a bien installé l'intervenant nécessaire à chaque fonction, ou que l'absence de désignation d'un intervenant optionnel correspond bien au choix d'exercer lui-même la fonction correspondante (momentanément ou définitivement)
- précise et complète si nécessaire la définition de la ou des fonctions concernées
- s'oblige à préciser l'identité juridique exacte de chaque intervenant
- vérifie que cette désignation repose sur un acte juridique (délibération, contrat…)

Hors acquisitions foncières et libération des emprises et hors travaux exceptionnels (soutènement, ou de viabilisation, programme immobilier particulier…) le coût moyen d'investissement d'une gare routière se décompose en général de la façon suivante :

- **infrastructures voirie-circulation :** 50 %
- **information statique et dynamique :** 10 % (poste très variable)
- **équipements de confort (accueil, abri, hall, sanitaire…) :** 20 %
- **études, conduite d'opération et aléas :** 20 %

Ces valeurs indicatives varient avec la taille de la gare.

Les financements attendus doivent ensuite être listés de façon exhaustive, en identifiant précisément :

- **les financeurs**
- **la nature de la décision** qui les engagera définitivement (conditions, dates…)

Cette procédure permet notamment de mettre à jour des décisions liées entre elles, source potentielle de blocages purement formels.

Le Maître d'Ouvrage, dès l'origine, identifie le responsable final unique de chaque domaine de l'exploitation : fonctionnement (horaire, éclairage…), maintenance et entretien, exploitation de la partie routière de la gare, sécurité, information (maintenance et mise à jour), signalétique (balisage et supports physiques de l'information).
Cet exercice a pour objet de vérifier que chaque fonction a bien un responsable désigné. La désignation anticipée permet de plus aux responsables concernés de donner leur avis technique sur le projet, pour mettre en évidence d'éventuelles lacunes du programme, sous l'angle de l'exploitation de l'aménagement.

On procède comme pour le financement de la réalisation, à partir de la liste exhaustive des chapitres de dépenses :

- **identification du ou des payeur(s)** et clé de répartition le cas échéant
- **nature de la décision** de prise en charge (conditions, date, etc.)
- **pérennité des prises en charges** (risques de remise en cause, conséquences)

Les coûts d'exploitation que représentent :

- l'entretien et la maintenance
- l'information, signalétique et autres
- les frais en personnel de fonctionnement
- la remise en état des pistes et des quais

Ils sont à prendre en compte dans la conception du projet. Pour cela, le Maître d'Ouvrage doit procéder à une simulation dans le temps de ses frais d'exploitation. Il doit, par la même, mettre en œuvre un ligne budgétaire lui garantissant leur financement.

Agrémenter l'équipement et l'intégrer dans son environnement

Rechercher l'intégration des services et des commerces dans la gare routière est une bonne démarche. Il faut cependant se méfier de leur rentabilité. La validation économique est nécessaire au stade de la conception du projet, car le risque d'échec est important et comporte des conséquences sur l'image et la qualité de la gare routière.

Un des objectifs est de réussir à intégrer la gare routière dans la vie urbaine et compléter l'offre vis-à-vis de la clientèle par l'implantation éventuelle de commerces ou de services (tabac, journaux…). Ces actions valorisent l'espace et sécurisent l'attente.

Il faut cependant évaluer au préalable l'intérêt économique et les risques :

- **la création de produits, services et commerces** doit correspondre à une réelle justification économique (rentabilité) dont le Maître d'Ouvrage devra s'assurer avant toute décision.

- **la maîtrise d'ouvrage devra prévoir des solutions de repli** afin de pallier un éventuel échec de ces services qui serait préjudiciable à la qualité et à la sécurité de la gare routière s'il devait se traduire par des locaux vides.

L'information publicitaire ne doit pas altérer la lisibilité des cheminements ni interférer avec l'information propre à la gare routière.

C'est pourquoi les emplacements publicitaires possibles doivent être définis dans le cadre de la conception de l'ouvrage.

Validation du projet et maintien de la qualité

Le principe de validation relève d'une procédure de démarche qualité classique.

Le maître d'ouvrage analysera avec les autres intervenants l'adéquation globale du projet ou le besoin de faire reprendre tel ou tel point si nécessaire.
La décision finale et la responsabilité du projet est de la compétence du Maître d'Ouvrage.

Maintenir la qualité de l'ouvrage et de ses équipements au fil de l'exploitation est une démarche qui s'anticipe. Pour cela, il faut :

- **définir les responsabilités dès la conception du projet,** en accord avec les organismes ou collectivités qui auront la charge de l'ouvrage et de son exploitation.
- **fixer la répartition des responsabilités** dans une convention d'exploitation.
- **codifier cette organisation dans un document** qui sera co-signé par tous les intervenants de la gare routière, et annexé aux contrats et conventions liés à l'exploitation de la gare routière.

Annexes

- Mode d'emploi des tableaux qualité
- Annexe 1 : bases de dimension et application aux sites de comparaison
- Annexe 2 : intervenants et cadre juridique
- Annexe 3 : organisation technique de l'exploitation
- Annexe 4 : conception architecturale
- Annexe 5 : sécurité et application à la validation du projet au regard de la sécurité
- Annexe 6 : balisage des cheminements primaires
- Annexe 7 : conception de l'information
- Annexe 8 : organisation de la maintenance

• Mode d'emploi des tableaux qualité

La plupart des tableaux doivent être utilisés successivement à plusieurs étapes de la démarche. L'exemple ci-dessous est un extrait du tableau sécurité.

Cibles → / Causes ↓		Personnels de la gare	Personnels de services associés	Utilisateurs publics	Matériels de la gare	Matériels des commerces et utilisateurs	Ambiance (bruit, saleté, odeurs, tabacs…)	Valeurs (espèces, tickets…)
		Personnes			**Matériels**		**Immatériel**	
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**
Malveillance (attentats, rackets…)	**1**							
Incivilités (bandes, bagarres, squatters, drogués…)	**2**							

Dans l'étape n° 1 de programmation on définit case par case le type de réponse à apporter, qui peut être un degré d'importance dans le cas de la sécurité, et que l'on traduira par une note.

Pour être opérationnelles, les échelles de notation doivent être limitées systématiquement à 2 degrés (bon/pas bon ou prioritaire/secondaire) ou 4 (très bien/bien/mauvais/très mauvais). On proposera dans les exemples suivants une notation de 1 à 4 :

1 = très mauvais, 2 = mauvais, 3 = bien, 4 = très bien

ou 1 = très peu important, 2 = peu important, 3 = important, 4 = très important

Exemple ci-dessus :
case risque d'agression sur les personnels (A1) : il s'agit d'un risque grave, que l'on caractérisera par une note de 4. Cette indication constituera pour les concepteurs un élément du programme.

L'étape 3 de Conception apportera une réponse, que l'on portera dans la case visée.
Exemple ci-dessus :
case A1, "séparation physique"

Lors de l'étape 4 de Validation, le Maître d'Ouvrage s'assurera que chaque case contient bien une réponse, et évaluera lui-même la cohérence de la réponse avec la directive initiale.
Exemple ci-dessus :
la séparation physique proposée répondra-t-elle correctement à mon souci primordial de protéger les agents contre les agressions externes ?

Ainsi en dehors des domaines – mentionnés dans la Charte – où s'imposent des caractéristiques particulières, le Maître d'Ouvrage reste libre de ses choix : la Charte l'aide simplement à les traiter tous et consciemment, jamais par omission (toutes les cases du tableau – sauf cases éventuellement noircies – devront avoir une "réponse" in fine).

Annexe 1
Bases de dimensionnement

Services existants	Données (1)	Moyen d'évaluation utilisé (2)	Organisme chargé de l'évaluation (3)
Nombre de ligne d'autobus : ● en terminus ● en passage			
Autobus à l'heure de pointe : ● nombre ● fréquence par ligne			
Nombre de voyageurs des autobus en correspondance à l'heure de pointe : ● abonnés ● autres			
Nombre de conducteurs en attente :			
Nombre de transporteurs intéressés :			

(1) Valeurs relevées lors de l'évaluation
(2) Comptage, enquête…
(3) Transporteur, services techniques municipaux, services de l'équipement, organismes privés.

Application aux sites de comparaison

Gares routières de comparaison	Sites		
Données de base	Données	Sources	Observations
Nombre de ligne d'autobus : ● en terminus ● en passage			
Autobus à l'heure de pointe : ● nombre ● fréquence par ligne			
Nombre de voyageures des autobus en correspondance à l'heure de pointe : ● abonnés ● autres			
Nombre de conducteurs en attente :			
Nombre de transporteurs intéressés (4) :			

(4) Nombre d'entreprises qui desservent la gare actuelle.

Annexe 2
Intervenants et cadre juridique

Intervenants	Opt (1)	Fonctions propres ou mission	Identité	Référence de l'aménagement (3) (nature et date)	Lien juridique
Maître d'Ouvrage	X	Celui qui commande et paie (2)		(Délibération dans le cas général d'une collectivité publique)	
Le Maître d'Ouvrage décide des objectifs techniques et du cadre juridique et financier					
Propriétaire des installations (*)	0		(si différent du Maître d'Ouvrage)	(si différent du Maître d'Ouvrage)	Convention de mise à disposition du Maître d'Ouvrage
Autres collectivités locales associées au financement	0	Limites d'engagement financier. Définition et transmission au Maître d'Ouvrage des conditions d'engagement : règles et/ou limites de financement, objectifs et contraintes propres.		(Délibérations)	Décision d'attribution, délibération, convention avec le Maître d'Ouvrage, dossier à présenter
Transporteurs lourds et transporteurs routiers	X	Définissent les besoins en tant qu'utilisateurs directs. Ces besoins sont rassemblés et synthétisés par le Maître d'Ouvrage pour définir ses objectifs.	(SNCF/RATP principalement) autres transporteurs collectifs		Convention d'utilisation (contractualisation du règlement intérieur) (*)
Assistant au Maître d'Ouvrage (AMO)	0	Exécute tout ou partie des fonctions du Maître d'Ouvrage, à l'exception des décisions juridiques et financières, qu'il peut néanmoins préparer.		(Délibération du Maître d'Ouvrage dans le cas général d'une collectivité publique, + contrat ou convention)	
L'AMO peut en particulier aider le Maître d'Ouvrage à définir le programme technique, le cadre juridique et le bilan prévisionnel, et à diriger la phase de conception					
Gestionnaire de la gare routière	X		Exploitation de la gare routière, selon régime défini par le Maître d'Ouvrage (*)		Délibération du Maître d'Ouvrage Convention d'exploitation
Services en gare associés	0				Cadre juridique à définir : nature (contrat, convention…), partenaire (Maître d'Ouvrage, propriétaire directement, gestionnaire…)
Bureau d'étude de programmation	0	Traduit les objectifs du Maître d'Ouvrage en programme technique.			
Intervention indispensable dès que la gare routière concerne plusieurs lignes routière, Le BE de programmation peut être le futur maître d'œuvre, à condition de distinguer rigoureusement les deux étapes dans le temps.					
Maître(s) d'œuvre : • bureau d'études privé ou public • architecte, paysagiste	0	Etudes techniques et architecturales.			

(*) Renvoient à l'annexe 1 "Identification des intervenants" pour complément d'information sur certains aspects juridiques particuliers.
(1) X = intervenant obligatoire ; O = intervenant optionnel.
(2) Même s'il est couvert par des subventions.
(3) Délibération, convention du contrat, selon la nature de l'organisme.

Annexe 3
Organisation technique de l'exploitation

Intervenants		Fonctionnement (1)	Maintenance entretien	Sécurité	Information (4)	Exploitation routière (2)	Signalétique (3)
Fonction	Identité						
Maître d'Ouvrage							
Gestionnaire							
Transport lourd							
Transporteurs B C D...							
Services en gare X Y Z...							

(1) Horaires de fonctionnement, éclairage...
(2) Gestion de la partie routière de la gare routière : circulation et stationnement des cars.
(3) Supports physiques de l'information : panneaux directionnels, supports de plans, SIG...
(4) Maintenance et mise à jour des informations.

Mode d'emploi : pour chaque colonne, on doit trouver une croix et une seule en face de l'intervenant responsable. Si l'on n'arrive pas à départager deux intervenants pour une fonction donnée, c'est soit qu'il faut distinguer entre le décideur et un délégataire de la décision, soit qu'il faut décomposer la fonction en deux sous-fonctions indépendantes et relevant de décideurs distincts.

Annexe 4
Conception architecturale

	Architecture des flux	Zones roulantes									Zones piétons						
		Les pistes	Les actes	Dépose minute	Arrêts taxis	Parkings VL	Zone 2-roues	Aires de manœuvre	Stockage bus	Divers	Les quais	Les accès	Les abris	Le bâti/publics	Le bâti/services	Les sanitaires	Divers
A	Distance (à la gare SNCF ou RATP)																
B	Dimensions fonctionnelles																
C	Accessibilité (dénivelés et mobilité réduite)																
D	Matériaux																
E	Couleur																
F	Information																
G	Signalisation et graphisme																
H	Sécurité																
I	Services et activités marchandes																
J	Maintenance/Exploitation																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Cette matrice permet une analyse exhaustive des paramètres du programme : toute case non grisée doit avoir été examinée, et trouver une indication dans le programme de l'aménagement projeté.

Exemple :
la case 1 D permet de définir les types de matériaux préconisés pour les pistes (béton, enrobé, pavés...), la case 10 B de dimensionner la hauteur, la largeur et la longueur des quais. Elle peut être utile dans de nombreuses étapes de la démarche, et ses lignes seront dans certains cas à adapter.

Application aux sites de comparaison

On exploitera l'ensemble du tableau pour repérer et renseigner les éléments de comparaison pertinents.
Exemples :
dans l'équipement visité, quelle est la distance (fourchette) entre les quais routiers et la gare (case A 10) ; y a-t-il un code couleurs spécifique pour le parking (C 5), les zones de service (E 14) ? L'accessibilité PMR est-elle prévue dans les sanitaires (C 15)... ?

Application à la programmation

On définira ici les objectifs à atteindre, dans chacune des cases (sauf celles grisées).
Exemples :
case A 10 : il faut indiquer la distance maximum acceptée entre les quais de

la gare routière et la gare ferrée, case D 1 : matériaux préconisés pour les pistes de circulation routière, case C 4 : préconisation d'aménagement pour PMR† (rampe, ou lieu de dépose spécifique).
Application au choix de la chromatique.
Seule la ligne E est à renseigner.

Application au choix de l'identité et de l'image de marque

Les lignes du tableau d'analyse seront les équipements à prendre en compte, listés dans le texte du chapitre concerné.

Application à la validation du projet

On comparera, pour chaque case, l'objectif fixé dans le programme initial et celui proposé dans l'étape de conception.
Exemple :
critère "distance entre gare et taxis" (case A 4)
objectif fixé < 100 m
résultat du projet = 120 m
=> notation dans la case = 3 (mauvais).

Annexe 5
Sécurité

Causes \ Cibles		Personnes			Matériels		Immatériel	
		Personnels de la gare	Personnels de services associés	Utilisateurs publics	Matériels de la gare	Matériels des commerces et utilisateurs	Ambiance (bruit, saleté, odeurs, tabacs...)	Valeurs (espèces, tickets...)
		A	B	C	D	E	F	G
Malveillance (attentats, rackets...)	1							
Incivilités (bandes, bagarres, squatters, drogués...)	2							
Mauvaise conception (hauteur des quais, manque de protection...)	3							
Défaillance des systèmes de la gare (climatisation, information, surveillance...)	4							
Défaillance des systèmes associés (réseau énergie, distrution eau...)	5							
Accident technique dans gare (accident, transport...)	6							
Accident technique extérieur à la gare (pollution issue d'un accident chimique...)	7							
Accident dû au risque naturel inondations, séisme...)	8							

Dans chaque case (ex D 3), on évaluera les conséquences de la cause indiquée en tête de ligne ("mauvaise conception") sur la cible en tête de colonne ("matériels de la gare"), et les noter en terme de gravité (valeur 1 à 4).

Dans l'exemple précédent, une mauvaise conception du choix des matériels peut mettre en cause l'utilisation, la maintenance et la sécurité des matériels : elle constitue un défaut de qualité très contraignant pour l'efficacité et la pérennité de l'ouvrage. La gravité pourra être jugée par la note 3.

Application à la validation du projet au regard de la sécurité

Première étape : reporter dans le tableau les solutions techniques proposées par le concepteur, exemple :

Causes \ Cibles		Personnes			Matériels		Immatériel	
		Personnels de la gare	Personnels de services associés	Utilisateurs publics	Matériels de la gare	Matériels des commerces et utilisateurs	Ambiance (bruit, saleté, odeurs, tabacs…)	Valeurs (espèces, tickets…)
		A	B	C	D	E	F	G
Malveillance (attentats, rackets…)	1	Séparation physique	Surveillance et dispositif d'appel	Surveillance et dispositif d'appel		Nature des commerces, nature des matériels		Dispositifs de protection, limitation des avoirs

Deuxième étape : noter les solutions apportées par rapport au problème répertorié, case par case. Suite de l'exemple :

Causes \ Cibles		Personnes			Matériels		Immatériel	
		Personnels de la gare	Personnels de services associés	Utilisateurs publics	Matériels de la gare	Matériels des commerces et utilisateurs	Ambiance (bruit, saleté, odeurs, tabacs…)	Valeurs (espèces, tickets…)
		A	B	C	D	E	F	G
Malveillance (attentats, rackets…)	1	3	3	3	1	2	1	3

Dans l'exemple ci-dessus, les solutions de protection face aux risques de malveillance ont été jugées :

- **satisfaisantes** (note 3/4) en ce qui concerne les personnes et les valeurs immatérielles
- **totalement inadaptées** (note 1) pour les matériels de la gare et l'ambiance (absence de solution proposée)
- **insuffisantes** en ce qui concerne les matériels de commerces (autoprotection à travers la nature des matériels en cause)

Rappelons que la notation se réfère aux risques préalablement codifiés, en phase de conception.
En comparant l'objectif fixé et celui atteint, le Maître d'Ouvrage prendra la décision d'accepter ou de revoir la solution proposée.

Exemple 1 :
risque identifié de malveillance à l'égard des personnels de la gare
cotation retenue pour ce risque = 4 (inacceptable)
solution technique à la conception : séparation physique
notation adoptée pour l'efficacité de la réponse : 3 (bon)
décision du Maître d'Ouvrage : solution satisfaisante

Exemple 2 :
risque d'incivilité sur matériel de la gare ; cotation = 3
solution proposée : contrôle visuel par le personnel présent notation
2 décision : réponse insatisfaisante => à revoir

Les mêmes tableaux peuvent être utilisés pour analyser, de la même manière, d'une part les couvertures juridiques et les assurances des intervenants utilisateurs vis-à-vis des différents risques, et d'autre part les règles et procédures d'utilisation (le tableau assurant l'exhaustivité de l'analyse).

Annexe 6
Balisage des cheminements primaires

Destination Origine	Taxi ↓	Bus ↓	Train ↓	Guichet Information ↓	Point rencontre ↓	Parking ↓	Quai dépose rapide ↓
Taxi ←							
Bus ←							
Train ←							
Guichet Point Information ←							
Point rencontre ←							
Parking ←							
Sorties ←							

Il s'agit de repérer tous les trajets normaux – c'est-à-dire hors trajets secondaires issus de détours volontaires ou non –, pour chacun des flux de circulation des piétons (trajet à reporter sur les plans de la gare). Le tableau ci-dessus permet de lister tous les cas de figure et de s'assurer ainsi de ne pas en oublier.

Exemples :
colonne 2 (bus) / ligne 2 (bus) : trajet pour les correspondances bus/bus
colonne 5 (point de rencontre) / ligne 6 (parking) : trajet pour se rendre du point de rencontre au parking.

Toutes les cases doivent être balayées. Lorsqu'une case n'a pas lieu d'être (par exemple : quai de dépose rapide -> parking), il faut la griser pour indiquer qu'elle a été éliminée et non pas oubliée.

Annexe 7
Conception de l'information

	Sur les lieux suivants			Gare routière	
		Quai train, métro…	Quai bus/en gare routière	Cheminement	Hall d'information (guichet, kiosque)
	EXPRESSION COLLECTIVE de l'information à mettre en œuvre				
1 - Choix des signes de guidage	**Transport**	Flécher les modes accessibles : bus, taxis, n° de quai, direction, oblitération	Flécher les modes accessibles : RER, taxis	Fléchage à chaque point d'incertitude → Mode de transport Taxis, RER, bus ↑	Fléchage de la totalité des modes existants et sorties
	Services	Téléphone, toilettes, sécurité, parking, information, guichets, points de rencontre	Téléphone, toilettes, sécurité, parking, information, guichets, points de rencontre	Téléphone, toilettes, sécurité, parking, information, guichets, points de rencontre	
2 - Support info statistique	**Fonction d'information**	Nom de la gare	Indice de ligne, destination, horaires sur poteau ou abri-bus (horaire)		Borne d'information interactive
	Fonction cartographie	Cadre affichage plans schématiques ville/quartier réseau/secteur	Cadre d'affichage ou cadre abris-bus plan schématique réseau/quartier		Cadre affichage pour plans schématiques ville/quartier réseau/secteur
3 - Support info dynamique	**Pour le client**	Horaire départ/ destination gare routière	Prochain départ destination/heure/ligne retard/perturbations	Affichage réassurance client prochain départ direction/quai/heure continuité d'information	Synoptique d'affichage train/bus prochain départ direction/heure/quai retards/perturbations
	Pour acteur de la qualité de service (conducteurs, régulateurs, kiosque informations, guichet)		Prochaine heure d'arrivée train en provenance de… retards/perturbations		

Annexe 8
Organisation de la maintenance

	Maître d'Ouvrage	Ensemble des transporteurs	Autres prestataires	Chaque transporteur
Information horaires				✔
Plan ligne				✔
Fonctionnement kiosque	✔	✔		
Plans généraux	✔	✔	✔	
Plan ville-quartier	✔		✔	
Plan communes desservies	✔	✔		✔
Plan de réseau local/urbain/interurbain	✔	✔		✔
Plan localisation bus	✔	✔		
Installation info dynamique	✔	✔		
Bâtiment	✔			
Propreté, hygiène : - couloirs - pistes - toilettes - hall, volume collectif - quais - kiosque, information - guichet	 ✔ ✔ ✔ ✔	 ✔ ✔ ✔ ✔	 ✔ ✔ ✔ ✔	
Structure de l'ouvrage (vitre, verrière, murs, poteaux)	✔			
Locaux régulations repos conducteurs				
Supports d'information (guidage, statistique dynamique)	✔			
Système d'information dynamique	✔			
Procédure de contrôle qualité de l'info et support	✔	✔		✔
Signalétique	✔			

Le tableau ci-dessus ne constitue qu'une base de travail. Il convient de l'adapter à la situation réelle de la gare, et surtout de le détailler jusqu'à parvenir à identifier un responsable (décideur ultime) unique par fonction : toute fonction décisionnelle partagée est une source potentielle de défaut de qualité (absence de mise à jour, défaut d'entretien, non transmission des données, etc.), sinon de conflits.

Exemple :
maintenance des plans généraux (4e ligne) : trois responsables à priori => décomposer la rubrique en quatre, correspondant aux plans et responsabilité propre de chacun des trois intervenants et à une fonction de "superviseur".

Fiches qualité

- Fiche qualité 1 : identification des intervenants
- Fiche qualité 2 : choix de site
- Fiche qualité 3 : classification des gares routières
- Fiche qualité 4 : bien dimensionner la gare routière
- Fiche qualité 5 : intégration des gares routières dans le pôle d'échanges
- Fiche qualité 6 : intégration à l'environnement
- Fiche qualité 7 : la sécurité : un impératif
- Fiche qualité 8 : promouvoir la gare routière
- Fiche qualité 9 : les subventions
- Fiche qualité 10 : dossier type de demande de subvention

• Fiche qualité 1
Identification des intervenants

Propriété du terrain

Rappel : la gare routière est un service public.
Si le terrain appartient à la collectivité publique Maître d'Ouvrage, la fonction de service public de la gare routière lui confère le statut de domaine public (DP).
Si le terrain est privé (SNCF, aéroport), ou appartient à une autre collectivité, il doit être mis à la disposition de la collectivité publique, Maître d'Ouvrage par convention. Il obéit alors aux règles du DP pendant toute la durée de la convention.
Ce DP peut faire l'objet d'une concession à l'exploitant.

Régime de l'exploitant

Le choix du régime d'exploitation et de l'exploitant sont du ressort de la collectivité Maître d'Ouvrage. Elle peut choisir parmi toute une gamme de régimes d'exploitation et d'exploitants, de la gestion en régie (publique) à la concession privée.
Les frontières entre chacun des régimes ne sont pas nettes ; il y a un glissement progressif d'une catégorie à la suivante :

La régie
La régie est l'exploitation publique de l'ouvrage. Elle est soit directe, c'est-à-dire exercée par la collectivité elle-même dans le cadre d'un budget annexe, soit exercée par un établissement public intercommunal.
Ces formules manquent de souplesse en ce qui concerne la gestion du personnel. Elles sont mal adaptées à une activité de nature commerciale.

La gestion déléguée aux risques de l'exploitant
Les deux formules les plus classiques en sont :

- l'affermage, dans lequel le délégué exploite les ouvrages mis à sa disposition par la collectivité moyennant redevance
- la concession, dans laquelle l'exploitant est lui-même l'investisseur des ouvrages, qu'il amortit sur la durée de la concession

Dans les deux cas l'exploitant se rémunère par la marge entre recettes et charges. Ces contrats sont très théoriques dans le domaine des gares routières, ouvrages en général structurellement déficitaires.

Les contrats intermédiaires
Toutes les formules intermédiaires sont possibles et autorisées, sans obligation de se rattacher à des contrats types, ni même à des appellations normalisées.
Il peut s'agir de contrats de prestation de service, où un professionnel est appelé pour conduire la gestion pour le compte de la Ville, exploitant en titre.
Il peut s'agir de gestion déléguée, c'est-à-dire d'une délégation à l'exploitant de la responsabilité de la gestion, du paiement des charges et de l'encaissement des recettes. La rémunération de l'exploitant peut aller de la marge nette – on est alors dans un cas d'affermage de fait – à une gestion à prix forfaitaire où la collectivité prend en charge l'écart de résultat net, avec toutes les for-

mules intermédiaires d'intéressement aux résultats.
En revanche, la délégation des investissements – cas de la concession – est de fait irréalisable, à moins qu'ils ne soient couverts par des subventions de la collectivité.

Choix de l'exploitant

Hormis la régie, qui ne peut être déléguée qu'à un mandataire public ou à une SEM, on peut librement combiner les choix de régime juridique et de nature d'exploitant.

Exploitants publics et parapublics

Rappelons pour mémoire la possibilité pour la collectivité organisatrice d'être directement exploitant (régie directe).
L'EPIC ou le Syndicat mixte permettent d'associer à la gestion – et à ses risques – d'autres collectivités publiques.
La Société d'Economie Mixte (SEM) permet d'y associer en plus des partenaires privés. Elle peut exploiter :

- soit en mandat pour le compte de la collectivité organisatrice, qui en assumera donc le résultat final. Il s'agit alors d'une gestion publique.
- soit en qualité d'opérateur privé, qu'il s'agisse d'une prestation de service ou d'une gestion déléguée. Il faut toutefois que son conseil d'administration accepte d'en prendre le risque.

Exploitants privés

On trouvera principalement ici les transporteurs directement concernés par la gare, individuellement, en groupement ou en société (SARL ou SA).

Cahier des charges d'exploitation ou règlement intérieur

Le règlement intérieur explicite la fonction de service public (les objectifs) de la gare routière : lignes desservies, fonctions de transit, d'accueil, d'information, autres éventuellement. Il précise les obligations que le Maître d'Ouvrage assigne aux différents intervenants et leurs sous-traitants éventuels, notamment en matière de niveau de service aux usagers (horaires minimaux et/ou maximaux d'ouverture, présence humaine, information, services...), d'entretien et de maintenance de redevance d'usage éventuellement.

Il peut imposer une réservation pour tel ou tel service public, des clauses de limitation de services marchands...

Fiche qualité 2
Choix de site

Pour qu'une gare routière remplisse bien ses fonctions notamment de rabattement sur la gare de transport public, il est primordial de l'implanter :

- **à proximité d'une offre en transport public compétitive**
  L'attractivité d'une gare est liée aux paramètres suivants : bonne fréquence sur les grands pôles d'attraction, offre directionnelle multiple, trains directs ou semi-directs, durée totale des déplacements suffisamment grande pour absorber les désagréments liés à la rupture de charge, gare terminus sans concurrence avec une autre gare.

- **sur un site très accessible en transports publics**
  Le site doit être desservi par un réseau bien maillé présentant de bonnes conditions de fonctionnement et si possible de fréquence. Il faut qu'il puisse maintenir et développer un comportement des clients favorable aux transports publics.

- **dans un secteur urbain dense ou à proximité de pôles économiques ou commerciaux**
  Cette implantation peut permettre un usage mixte de rabattement pour le site d'implantation de la gare routière et pour l'utilisation du mode lourd. Cependant, le rabattement sur le quartier d'implantation de la gare routière régionale n'est pas le moteur de la décision.

- **sur un terrain à rendement géométrique intéressant**
  Il est souhaitable de disposer d'une largeur de terrain suffisante. Les formes en sifflet sont à éviter contrairement aux formes rectangulaires.

Une gare routière est un élément de composition de la ville. Avec la gare ferrée, elle participe à la structuration des lieux et à leur animation. C'est une offre qualitative supplémentaire en matière de déplacements qui valorise la gare, son quartier, la ville et l'agglomération desservie.

Fiche qualité 3
Classification des gares routières

Le dimensionnement de la gare routière prévoit des réserves suffisantes pour permettre le développement du service de transport dans de bonnes conditions à court et moyen terme : prévoir des phasages possibles.

Un taux d'augmentation des paramètres de base du dimensionnement est donc appliqué. Il est évalué à partir de données recueillies auprès des transporteurs, ou, à défaut, d'éléments d'appréciation particuliers, il sera pris égal à 20 %.

	Classe de la gare routière (*)	A	B	C	D
Critères (éléments de trafic y compris réserve de capacité)	Nombre de lignes d'autobus en terminus	≤ 2	≤ 2 ; ≤ 8	> 8 ; ≤ 16	> 16
	Nombre d'autobus à l'heure de pointe du matin et du soir	≤ 8	> 8 ; ≤ 32	> 32 ; ≤ 6	> 64
	Nombre de clients des TC à l'heure de pointe du matin ou du soir	≤ 500	> 500 ≤ 2 000	> 2000 ≤ 4 000	> 4000
Equipements de services proposés (éléments de dimensionnement)	Dimension du hall d'échange		60	100	150
	Point de vente (nb)	0	1	1	2
	Type d'information	Statique	(****)	(***)	(***)
	Dimension des locaux techniques (m^2)	10	40	60	80
	Dimension des sanitaires (m^2)	4	10	15	20

(*) La classe retenue sera la classe la plus élevée obtenue sur les trois critères énoncés.
(**) Si un hall est prévu. Dans le cas contraire, il est indispensable de s'interroger sur les besoins de protection des voyageurs pendant le temps d'attente de leur correspondance.
(***) Préconisation systématique pour une information dynamique. Dans le cas où celle-ci ne serait pas (encore) techniquement possible, il faut au minimum réserver dès l'origine du projet tous les équipements nécessaires à sa mise en œuvre au moment venu.
(****) Au minimum information statique.

Les autres équipements principaux comme les quais, les pistes, les cheminements, nécessitent une étude de fonctionnement adaptée au site, effectuée à partir des fréquences, du mode d'exploitation et des éléments de dimensionnement.
Il est recommandé de visiter et d'analyser plusieurs gares routières de la classe correspondant à l'équipement projeté avant de se lancer dans sa conception, afin de se constituer une base visuelle d'appréciation. Le STP et la Région peuvent donner des indications sur les équipements existants.

Cette analyse portera tant sur les éléments de dimensionnement que sur les éléments architecturaux et de programme, selon des grilles identiques à celles utilisées pour l'élaboration du projet (voir annexes 1 et 4).

Le cadre dans lequel s'insérera l'équipement projeté et les contraintes foncières propres aux sites doivent être analysés et pris en compte dès cette première étape.

L'évaluation des données de trafic, le classement de l'équipement projeté et l'analyse d'équipements comparables permettent au Maître d'Ouvrage de dimensionner et de définir les composantes de l'équipement.

Le programme de l'aménagement projeté se présentera comme un cahier des charges.

L'exhaustivité des préconisations qu'il contient est tout aussi importante que leur qualité. Il faut s'assurer que l'on a bien défini toutes les spécifications qui seront nécessaires au maître d'œuvre. On pourra pour cela s'appuyer sur les tableaux de conception donnés en annexe, utilisés cette fois-ci comme "check-list".

Fiche qualité 4
Bien dimensionner la gare routière

Les dimensions fonctionnelles de circulation des autobus

Celles-ci doivent être scrupuleusement respectées dans leur minima et en particulier :

- les rayons de giration des autobus
- l'organisation des pistes et des quais, pour éviter toute marche arrière
- la dimension des quais et des circulations pour les piétons

L'urbanité

L'attache urbaine doit prendre en compte :

- l'existant
- les projets en cours
- les réseaux

Il est indispensable de faire des schémas fonctionnels de flux, raccordés aux existants, avant d'entreprendre la conception architecturale proprement dite. Il faut vérifier la nature des raccordements aux voies principales tant sur le plan de la géométrie que du trafic depuis et vers la gare (carrefour, feux tricolores…). Il faut assurer la continuité des cheminements piétons.

L'attente des clients

Tout doit être mis en œuvre pour réduire physiquement et psychologiquement les temps d'attente. Pour aménager de bonnes conditions d'attente, trois éléments sont à prendre en compte :

- le climat en toutes saisons (vent et pluie) pour l'orientation
- le nombre maximum d'usagers pour les dimensions
- les champs visuels pour la situation par rapport au trafic

Dispositions spatiales

Les dispositions spatiales doivent être étudiées pour permettre autant que possible :

- une position des guichets de vente sur le cheminement
- une vision continue, depuis le cheminement, des lieux d'embarquement

Tous les aménagements doivent faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite. Enfin, il ne faut pas oublier que certains piétons ne viennent pas de la gare fer mais de la ville.

Les emprises

Une emprise de 850 à 1 200 m² par quai spécialisé pour des lignes en terminus et de 400 à 600 m² par quai spécialisé pour des lignes de passage est à prévoir. Cette emprise sera d'autant plus faible que la circulation des bus aura été optimisée.

Pour les grandes gares routières, une optimisation des emprises peut être obtenue par la mise en place d'une exploitation dynamique, en reportant le stationnement d'attente des autobus hors de l'emprise de la gare, et permettre une économie importante de surface. Cette organisation impose :

- de banaliser les quais
- de suivre en temps réel les entrées et les sorties d'autobus
- de disposer d'une surface de stationnement à proximité
- de mettre en place un système d'information dynamique des voyageurs

Les quais

La hauteur, de l'ordre de 18 cm, apparaît souhaitable. Toutefois, l'aménagement sera conforme aux dispositions retenues dans le cahier de références des points d'arrêts en Ile-de-France. Ces dispositions sont rappelées ci-après :

- la solution de plain pied est l'objectif qui permet un bon confort pour tous et l'accès aux personnes à mobilité réduite et aux utilisateurs de fauteuil roulant. Elle est caractérisée par les lacunes horizontales et verticales.
- la distance entre les bords du quai et du véhicule est appelée "horizontale", il est souhaité que sa dimension soit inférieure à 80 mm. Quant à la différence de niveau entre les éléments précités, elle est dénommée "lacune verticale". Elle doit être inférieure à 35 mm. Ces cotes doivent être revues dans le cas de matériel à palette.

Une salle d'attente et des sanitaires

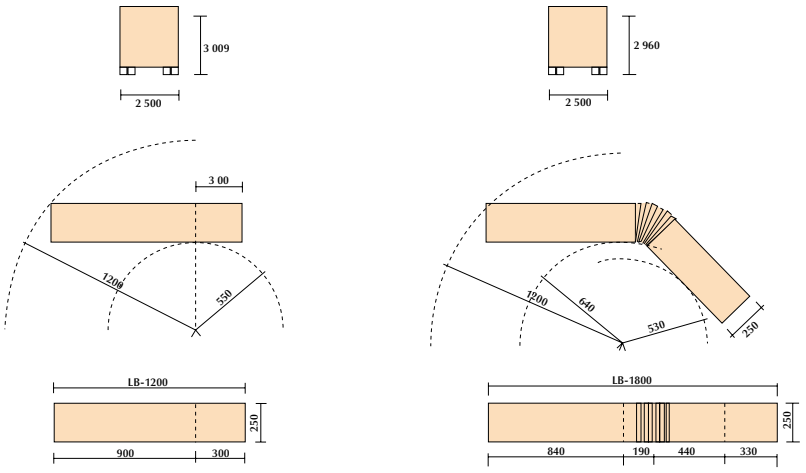
Une gare routière se doit d'offrir une aire pour l'attente des clients qui doit être parfaitement disposée par rapport à une surveillance et parfaitement entretenue.

Conception du projet

Avec pour objectif permanent de réduire les distances et les temps d'attente, la prescription de l'architecture de cheminement doit s'articuler autour d'un programme définissant :

- l'approche urbaine
- les flux de transit
- les répartitions spatiales et les surfaces
- les volumes
- les angles de vue (être guidé en continu)
- les composants architecturaux

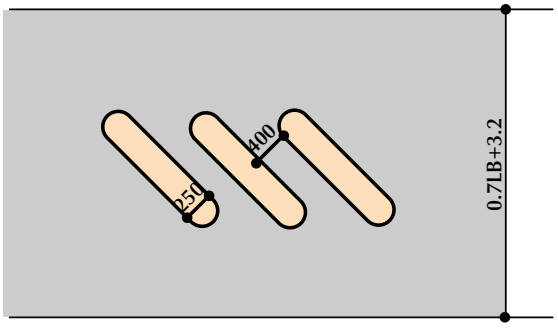
Epures de giration des autobus (rayon minimum)



Autobus standard **Autobus articulé**

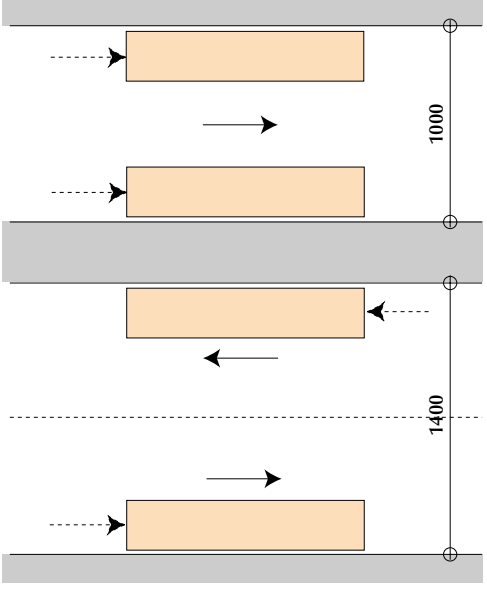
Différents types d'organisation des pistes et des quais

Quais parallèles



Cette organisation présente le très gros inconvénient de ne pas permettre les flux piétons et donc augmente fortement les risques de conflits.

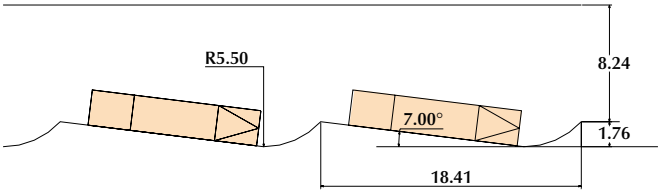
La largeur minimale des pistes doit être portée à :



Stationnement d'attente

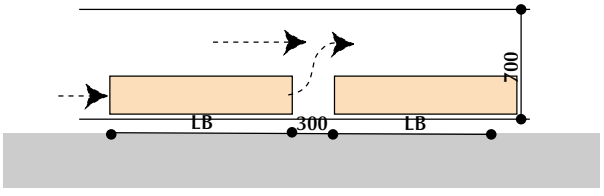
Piste exploitée dans les deux sens

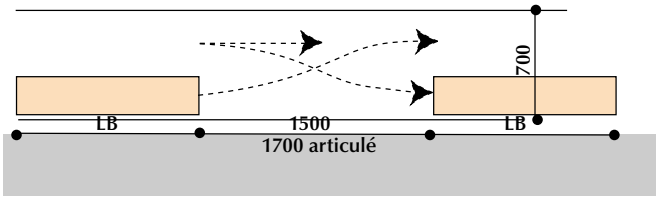
Quais à redans inclinés



Cette organisation n'est valable que pour les terminus de ligne ; elle est relativement économe en espace et elle permet de limiter les conflits piétons/autobus en regroupant plusieurs quais sur un même îlot.

Quais linéaires





Fiche qualité 5
Intégration des gares routières dans le pôle d'échanges

Il est souhaitable d'intégrer tous les modes de rabattement à la gare pour favoriser une politique cohérente des transports, notamment par la mise en œuvre d'équipements de stationnement et d'itinéraires convergents d'accès à la gare pour les autres modes de transport.

De façon générale, ces itinéraires ou ces liaisons d'accès aux gares et ces équipements de stationnement doivent être de **bonne qualité, sécuritaires, visibles et bien signalés.**

Liaisons piétons de gare à gare

La distance de marche à pied entre le point de chargement transport public lourd et la position moyenne des quais de la gare routière ne doit pas excéder 200 m. Cette liaison piétonne doit :

- **être suffisamment éclairée**
- **être protégée des intempéries**
- **comporter un nombre d'obstacles limité** (franchissements de rues, de routes ou d'escaliers...)
- **être protégée par rapport aux voitures,** en ayant une emprise bien délimitée et une largeur suffisante

Les cheminements et les équipements doivent être utilisables par les personnes en fauteuil roulant selon la réglementation en vigueur.

Stationnement des deux-roues

Il est nécessaire de prévoir l'aménagement d'aires de stationnement réservées aux deux-roues devant les gares. Ces aires de stationnement doivent être intégrées au parc de stationnement et de préférence :

- **protégées des intempéries**
- **mises à l'abri du vol par :**
  - un accès à un local fermant à clé dans les parcs gardés avec abonnement
  - des systèmes plus sophistiqués tels que le box individuel ou les consignes entièrement automatiques
  - des parcs munis d'arceaux solides permettant d'attacher à la fois le cadre et une roue

Les gares présentant un bon potentiel de rabattement avec un attrait supplémentaire pour le cycliste (tourisme…) peuvent recevoir des locaux gardés, avec des services complémentaires. Pour les gares très attractives, il faut prévoir des dispositions renforcées de protection contre le vol.

L'usager du vélo est aussi un client potentiel de la gare routière. Les deux modes sont complémentaires, surtout si l'on relie leur usage aux entreprises.

La dépose minute

La fonction de dépose des passagers par des automobilistes n'occupe que peu de place. Une solution bien étudiée de desserte rapide est intéressante car elle concerne aussi les personnes à mobilité réduite et les voyageurs encombrés, valises, enfants… Le problème se pose à la reprise, où les conducteurs attendent souvent en stationnement interdit.

Le Parc Relais

Les parcs de stationnement participent eux aussi au rabattement sur le mode lourd. Plus les automobilistes abandonnent leur voiture, plus l'efficacité des transports publics augmente. Un pôle d'échanges est une offre tous modes. Dans le Parc Relais, il faut faire de l'information sur le réseau alimentant la gare routière.

Fiche qualité 6
Intégration à l'environnement

Pour une bonne insertion dans le tissu urbain, il faut prendre en compte, dès la conception, les contraintes liées aux éléments suivants :

- **contenu de surface du terrain**
  La suppression d'arbres de haute tige existant sur le terrain est de moins en moins acceptée. Il faut donc préserver au maximum ces plantations, et concevoir le projet en fonction de leur implantation. Il faut cependant pondérer cette précaution. Un arbre peut être replanté ou remplacé.

- **contenu du sous-sol du terrain**
  Le déplacement dans le cas d'un ouvrage dénivelé des réseaux importants tels que les égouts, chauffage urbain, câbles téléphoniques, peut représenter 10 % du coût de l'ouvrage. Il faut donc éviter les grosses canalisations pour des raisons économiques, mais aussi de sécurité et de facilité des travaux. Il est, de plus, souhaitable de ne pas avoir trop de réseaux enterrés sur l'emprise de la gare. Ils pourraient perturber, en cas d'accident, le fonctionnement de la gare.

- **interface du terrain avec son environnement**
  La gare doit s'inscrire dans le plan de circulation et de stationnement de la ville, l'étude des communications avec la voie publique doit être menée en amont. Il est nécessaire de donner priorité aux transports publics sortant de la gare ou de leur arrêt. Dans le cas d'implantation d'accès ou de sortie sur des voies fréquentées, il est intéressant de créer un couloir réservé sur chaussée.

- **aménagement de surface des ouvrages**
  Les éléments émergent (garde corps des trémies et des escaliers, grilles de gaine de ventilation), par le traitement de leur forme, couleur et matériaux s'harmonisent au site et peuvent encaisser le choc d'un véhicule.

- **architecture des ouvrages lorsqu'ils sont en élévation**
  Le traitement des façades, sobre et simple, rappelle la fonction de l'ouvrage. Dans le cas d'équipements très construits, les ouvertures représentent au moins 30 à 40 % de la surface des façades pour assurer la ventilation. L'habillage de la façade doit être résistant au choc. Les propositions doivent satisfaire à la fois l'économie et l'esthétique.

En complément de la gare du réseau ferré, la gare routière joue un rôle structurant dans la ville. Elément d'attraction et de fonctionnement urbain, elle est liée aux transports publics et offre une solution de rabattement sur le quartier de la gare. Elle en augmente l'animation et les potentialités commerciales et peut donc concourir à soulager la ville d'accueil d'un trafic automobile non souhaitable.
Les gares routières peuvent aussi jouer un rôle complémentaire certains jours : jours de marchés, samedi, jours fériés... pour les loisirs et les commerces.

• Fiche qualité 7
La sécurité : un impératif

L'objectif de la démarche spécifique "sécurité" est la prise en compte, dans la conception, de dispositifs adaptés à la maîtrise des événements redoutés, qu'ils soient naturels, techniques ou humains, et/ou à la limitation de leurs conséquences.

La démarche consiste à répertorier tous les risques potentiels liés à la nature de l'équipement, puis à leur attribuer une note de gravité (du risque courant et accepté au risque rare et totalement inacceptable). On définira ainsi le profil des risques à traiter.

Pour aider au repérage le plus exhaustif possible des risques, le tableau n° 5 est proposé en annexe, dont un extrait est présenté ci-dessous :

Cibles → / Causes ↓		Personnes			Matériels		Immatériel	
		Personnels de la gare	Personnels de services associés	Utilisateurs publics	Matériels de la gare	M&tériels des commerces et utilisateurs	Ambiance (bruit, saleté, odeurs, tabacs…)	Valeurs (espèces, tickets…)
		A	B	C	D	E	F	G
Malveillance (attentats, rackets…)	1							
Incivilités (bandes, bagarres, squatters, drogués…)	2							

Le tableau présente en colonne les causes d'insécurité et en ligne les cibles potentielles des risques. Chaque cause (malveillance, incivilité…) est susceptible d'avoir des incidences sur chacune des cibles (personnels de la gare, commerces, valeurs…). En passant en revue toutes les causes l'une après l'autre, on s'interrogera à chaque fois sur l'existence d'un risque et sur sa gravité.

Exemple d'utilisation du tableau ci-dessus :
- Ligne 2-colonne C : l'incivilité (cause) présente-t-elle un risque pour les utilisateurs publics (cibles) ? Réponse : OUI. Gravité estimée : faible (note 2).
- Ligne 2-colonne G : Idem sur les valeurs cibles ? Réponse : NON - à note 0,

Sécuriser l'utilisateur

L'utilisateur doit à tout moment être sécurisé psychologiquement. Indépendamment de la sécurité classique, le cheminement piéton doit comporter :

- **un éclairage de qualité**
- **du mobilier urbain :** information, jalonnement, et éventuellement abris, bancs, corbeilles, téléphones…

Sécuriser le professionnel

La gare routière est un lieu qui vit à différentes vitesses :

- **des moments domination intense** à haute fréquentation, voire même à bousculement
- **des moments à moindre fréquentation,** voire même à solitude et isolement

Dans les deux cas, des professionnels sont impliqués. Concevoir l'espace pour un maximum de sécurité passe par la visibilité, la propreté, l'éclairage. Il faut bannir les recoins, les angles morts et les espaces sous-dimensionnés.

Par rapport à la conception d'ensemble du nœud d'échange, il est fortement souhaitable de mettre en œuvre une surveillance centralisée, quitte à l'équiper des moyens des nouvelles technologies. Ces moyens ne dispensent en aucune manière le concepteur des recommandations précédentes.

Fiche qualité 8
Promouvoir la gare routière

Très liées au réseau de transports publics, les gares routières sont un produit de marketing au même titre que d'autres services publics et que les parcs de rabattement automobile. Elles doivent se faire connaître et rechercher :

- **un standard de qualité**
  Il porte sur les bâtiments, la surveillance, l'information, l'entretien.

- **une offre de services**
  Ils peuvent être de plusieurs ordres : vente de titres, services complémentaires (poste, téléphone...).

- **une politique de tarifs**
  Les abonnés, les clients des transports publics, sur présentation de la carte orange, obtiennent des tarifs préférentiels. Il faut le faire savoir.

- **des facilités d'achat**
  Points de vente et d'information automates, multiples modalités de paiement : espèces, chèques, cartes de crédit, multiplicité des points de vente...

Il faut penser et créer une publicité adaptée spécifiquement aux déplacements combinés, soit en profitant des campagnes publicitaires parallèles menées par tout organisme concerné, soit indépendamment. Elle peut porter sur :

- **des actions de promotion** dans une presse sélectionnée
- **des affichages publicitaires** étudiés en fonction des cibles. Ce sont par exemple des habitants desservis par des lignes efficaces
- **des mailings** à partir de fichiers bien travaillés : collectivités locales, entreprises, clientèle des commerçants
- **des contacts** à partir d'un réseau continuellement entretenu : radio locale, mairie, commerçants…
- **des affichages publicitaires** dans les lieux d'arrêt, dans les véhicules, y compris et surtout ceux du mode lourd

Fiche qualité 9
Les subventions

Les recommandations de ce guide constituent des exigences pour le dossier de subventions du STP et du Conseil Régional.
Il n'y a subvention que si le Maître d'Ouvrage s'engage sur le niveau de qualité de l'exploitation de la gare routière.

Principes généraux d'attribution des subventions

Le STP et la Région cofinancent les travaux de création et d'aménagement de gares routières sur présentation d'un dossier conforme aux spécifications définies dans ce document.

Qui peut bénéficier des subventions ?

Les subventions du STP et de la Région Ile-de-France sont attribuées à une collectivité publique (commune, syndicat intercommunal, district, communauté de communes), à des transporteurs publics (RATP, SNCF...).

Pour quel projet d'équipement ?

Pour être subventionnable, le projet de gare routière doit accueillir au minimum deux lignes d'autobus dont au moins une en terminus. Le terrain d'implantation du futur équipement doit être impérativement dans le patrimoine immobilier du Maître d'Ouvrage, ou mis à disposition par une convention à long terme.

En ce qui concerne les coûts d'exploitation et de gestion, le STP et le Conseil Régional n'interviennent pas.

Pour quels travaux ?

Peuvent faire l'objet d'une subvention les travaux relatifs à la création ou à l'extension d'une gare routière. Ils comprennent :

- la maîtrise d'œuvre et les études préalables
- les quais
- les pistes
- les bâtiments d'information voyageurs
- le jalonnement, la signalisation et l'éclairage
- les informations statique et dynamique
- les espaces verts de la gare routière

Maîtrise d'œuvre et travaux préalables

Le coût des études de maîtrise d'œuvre liées à la conception du projet et à la réalisation des travaux ainsi que les études techniques préalables sont subventionnées dans le cadre de la réalisation du projet.

Commencement des travaux

Ceux-ci ne peuvent être commencés qu'après notification au Maître d'Ouvrage des décisions par le STP et par la Région Ile-de-France. Cette disposition ne s'applique toutefois pas aux études préliminaires.

Quels sont les engagements du Maître d'Ouvrage ?

- **ne pas commencer les travaux** avant d'avoir reçu les notifications officielles des subventions
- **faire réaliser les travaux,** conformément au projet présenté
- **maintenir cet équipement** à usage de gare routière pendant 15 ans minimum
- **assurer** la gestion de la gare routière, directement ou par délégation
- **respecter le cahier de références** définies par le STP et la région sur la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières en Ile-de France

Instruction de la demande

La demande de subvention est instruite indépendamment par le STP et par la Région Ile-de-France. Elle est présentée ensuite aux assemblées délibérantes de ces deux organismes pour décision.

Calcul des subventions

Le STP et le Conseil Régional cofinancent conjointement l'investissement à hauteur chacun de 50 % sur la base du nombre de quais proposés et du type de quais (autobus standards, articulés…).

Au 1er janvier 1999 les prix plafonds (STP+RIF) sont fixés à :

- 600 000 F HT par poste à quai pour les autobus standards
- 860 000 F HT par poste à quai pour les autobus articulés

Demande de subvention

La saisine du STP et de la Région Ile-de-France se fait en trois étapes :

- **lettre d'intention initiale**
  Elle permet de vérifier que le projet entre dans un cadre subventionnable et de la référencer auprès du STP et de la Région Ile-de-France.

- **validation du programme et de la méthode**
  Avant l'élaboration proprement dite du projet, le Maître d'Ouvrage transmet les conclusions aux financeurs qui vérifient sur ces bases que l'élaboration suit bien la démarche de qualité préconisée.

- **constitution du dossier de demande de subvention conformément à la fiche qualité 10**

Avril 1999.

Fiche qualité 10
Dossier type de demande de subvention

Ce dossier doit contenir les pièces et les renseignements nécessaires à la compréhension du projet et à l'instruction du rapport auprès du Conseil Régional et du STP, soit :

1 - Une note présentant le contexte et la demande

Cette note a pour objet de montrer en quoi cet aménagement améliore la qualité des déplacements pour les clients, favorise les échanges intermodaux, s'intègre convenablement dans l'environnement et représente bien la solution optimale aux problèmes soulevés.

2 - La justification de la demande

Le dossier de justification du dimensionnement de l'équipement projeté et de défintion du programme et de son architecture. C'est l'ensemble des études détaillées précédemment.

3 - Le projet de la gare routière

Le dossier technique comprenant les devis descriptifs et estimatifs des travaux et des honoraires, les plans et croquis nécessaires à la compréhension du projet, à la justification des quantités et à la vérification de la circulation des autobus et de sécurité.

Description de l'équipement :

- **implantation**
- **type de gare routière**
- **description** (nombre de postes à quai)
- **qualité de service** (convention…)
- **projet d'information multimodale**
- **accessibilité aux personnes à mobilité réduite**
- **le plan d'affectation** des quais signé par les transporteurs concernés
- **la convention d'exploitation** de la gare routière

Plans à fournir en format A4 (21 x 29,7) :

- **plan de situation** montrant la position de la gare (quais, accès, bâtiment voyageurs)
- **plan d'accès routier**
- **plan masse de la gare routière** avec représentation des quais, du sens de circulation)

Exploitation envisagée

- **surveillance,** gardiennage, systèmes automatiques
- **tarification** (gratuit/payant), abonnements P+, vente des coupons
- **heures d'ouverture**

4 - Régime foncier et juridique

- **propriété du sol**
- **convention de mise à disposition**
- ...

5 - Estimation des coûts de réalisation

- **montant des acquisitions foncières**
- **montant des frais** d'études et de maîtrise d'ouvrage et d'œuvre
- **devis estimatif des travaux par grands postes**
- **devis estimatif des aménagements complémentaires** (liaisons piétonnes, espaces verts, traitement architectural...)

6 - Plan de financement

- **subventions du STP**
- **subventions du Conseil Régional**
- **avance de TVA** par le Maître d'Ouvrage
- **financement complémentaire**

7 - Engagements du Maître d'Ouvrage

Le Maître d'Ouvrage doit fournir une délibération de la collectivité concernée pour le STP et pour la Région ne comportant que les dispositions ci-dessous.

Pour le STP

Article 1 : Approuve le projet de création d'une gare routière de… postes à quais (décomposition autobus standards et articlés) situé à la gare de …

Article 2 : Décide d'assurer la maîtrise d'ouvrage par la réalisation de cette gare routière.

Article 3 : S'engage à trouver les financements complémentaires.

Article 4 : Sollicite auprès du STP la subvention au taux maximum.

Pour la Région

Article 1 : Approuve le projet de création d'une gare routière de… postes à quais (décomposition autobus standard et articlés) situé à la gare de…

Article 2 : Décide d'assurer la maîtrise d'ouvrage par la réalisation de cette gare routière.

Article 3 : S'engage à trouver les financements complémentaires.

8 - Demande de subvention

Le dossier de demande de financement, étudié et préparé par le Maître d'Ouvrage, conformément aux préconisations ci-dessus, est adressé pour instruction au STP et à la DDE concernée (Bureau des Transports), ainsi qu'au Conseil Régional d'Ile-de-France.

STP : **Mr le Vice-Président**
11, avenue de Villars
75007 PARIS
Tél. : 01 47 53 28 00
E-mail : francoise.tauzin@stp-paris.fr
Fax : 01 45 56 95 40

CRIF : **Mr le Président**
35, Bd des Invalides
75007 PARIS
Tél. : 01 53 85 53 85
E-mail : daniel.unternehr@cr.ile-de-france.fr
Fax : 01 53 85 56 89

REGION ILE-DE-FRANCE

http://www.cr-ile-de-france.fr

STP

http://www.stp-paris.fr

Crédit photo : RATP - SG/Audiovisuelle - IAURIF / Édition 1999

apublic 01 40 21 48 58